

職能單元代碼	KMM5R0872v2
職能單元名稱	管理 B to B 電子商務解決方案
領域類別	行銷與銷售/行銷管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、管理電子商務解決方案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確定與電子商務解決方案的技術 2. 確定網路能力和局限性 3. 確定網站影響和利用 4. 評估電子商務解決方案符合業務成果和客戶要求 5. 監控電子商務系統，以滿足高峰需求的能力 6. 蒐集和審查電子商務解決方案持續有效性的戰略數據 7. 開發電子商務系統計劃 8. 對於管理電子商務系統，人力和硬體資源和基礎設施的預算 9. 承接電子商務系統修改或定制，以滿足不斷變化的內部或外部客戶需求 <p>二、保持電子商務系統功能和相互關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 跨電子商務系統，使用符合應用程序和業務需求的系統 2. 確保系統和流程規劃能提供業務和客戶成果 3. 確保網站設計功能提供營銷，品牌和業務形象和戰略成果 4. 查看網頁和互聯網是否適合客戶和銷售要求 5. 確保程序和應用交付系統和業務需求 6. 確保電腦通信網路的硬體和組件符合系統要求 <p>三、驗證電子商務系統的互聯互通</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 識別系統互連所需的業務和運營成果 2. 確認電子商務系統和用戶方案 3. 確保電子商務系統連接到業務和實際流程需要 <p>四、建立客戶協議和核准程序</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立客戶協議和程序，包括訊息、技術、安全、和第三方支付 2. 維護電子商務系統安全性和保密性 3. 維護硬體安全性

職能內涵 (S=skills 技能)	一、人際溝通技能： 二、讀寫的技能 三、訊息記錄技能 四、運算分析技能
職能內涵 (K=knowledge 知識)	一、業務政策和程序方面 二、電子商務系統和軟體知識技能 三、電子商務解決方案的能力和局限性 四、製造商規格設備和系統使用與維護 五、系統和軟體語言和互操作性 六、客戶需求 七、用戶需求 八、影響私密性，保密性，安全性和電子交易相關立法要求
評量設計參考	一、評量之關鍵面向/能力證明之證據 <ol style="list-style-type: none"> 1. 為電子商務開發庫存、分銷和供應流程及政策的能力 2. 在特定工作環境下管理和監督電子商務解決方案 3. 遵守保持和完成電子商務業務所需協議 4. 所選電子商務系統運行效率和可靠性，包括維護，安全和管理 5. 與客戶、員工和管理階層有效溝通聯繫 6. 收集和分析有關電子商務系統運營效率和系統符合製造商和業務要求的準確數據 7. 根據預算，運營和客戶滿意度目標管理電子商務系統 二、評量所需情境與特定資源 <ol style="list-style-type: none"> 1. 一個真實或模擬工作環境 2. 有關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> (1) 商業和營運行銷計劃 (2) 經營方針和程序手冊 (3) 業界實務守則 (4) 對現有的商業模式和 IT 基礎設施訊息數據 3. 訊息： <ol style="list-style-type: none"> (1) 市場 (2) 產品和服務 (3) 供應商

	<p>(4) 電子商務技術</p> <p>4. 為一系列業務客戶提供不同要求</p> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在工作場所的表現觀察 2. 從主管的第三方報告 3. 客戶的反饋意見 4. 書面或口頭詢問，以評估的認識和理解 5. 在職業績證明材料和第三方職場報告審查
說明與補充事項	<p>【註1】技術可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 電子數據交換 (EDI) ● 安全支付系統 ● 設備 ● 條碼設備 ● 手持設備 ● 傳輸技術： <ul style="list-style-type: none"> • 乙太網 • 光纖 • 千兆網絡 • 電纜 • 傳輸 • 紅外線 • 衛星 ● 企業內部網 ● 網際網路 ● 可靠互通訊息傳遞 ● 網絡技術： <ul style="list-style-type: none"> • 伺服器 • 客戶端 <p>【註2】用來評估電子商務解決方案的方法可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利益相關者諮詢 ● 業務案例開發 ● 模擬結果 ● 成本效益分析

	<ul style="list-style-type: none"> ● 數據分析 ● 內部與外包規定比較 ● 決定是否購買或租賃 <p>【註3】 客戶要求可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 產品訊息 ● 報價 ● 價格通知 ● 產品和服務可用性 ● 物流（如國家或國際快遞） ● 保固 ● 付款方式 ● 購買後支持和服務 <p>【註4】 數據可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 時間 ● 可擴展性 ● 交通 ● 安全 ● 客戶統計 ● 客戶信心 ● 客戶期望 <p>【註5】 語言可以包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● HTML ● XHTML ● Java ● PERL <p>【註6】 系統和流程根據不同：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 系統配置 ● 業務 ● 軟體和硬體 ● 軟體設置 ● 手動和電子加工要求 ● 數據類型 <p>【註7】 業務和客戶結果根據不同：</p>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ● 產品範圍，線路，或類別性能要求 ● 目標，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 價錢 • 利潤 • 品牌佔有率 • 市場分額 <p>【註8】 網路存在可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 網站 ● 廣告條幅 ● 參考鏈接 ● 產品銷售和市場營銷 <p>【註9】 客戶可以包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 新的或重複接觸 ● 內部和外部聯繫人 ● 客戶常規或特殊要求 ● 不同社會，文化和種族背景，並具有不同的生理和心理能力狀態的人 ● 國內或國際客戶 <p>【註10】 安全性和保密可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 數字加密技術，公鑰密碼原則 ● 加密標準（例如政府安全政策、國際標準） ● 數字簽名，認證 ● 病毒防護 ● 安全通信 ● 入侵檢測和對策：密碼攻擊，病毒檢測和清除 ● 複製和偽造檢測：浮水印 ● 隱私和匿名協議：第三方訂單或購買
--	--